

《多文化共生に関する取り組みについて》 ※八潮市役所内の44課へ照会

1. 外国人市民とのかかわりについて

1) 外国人市民の窓口等訪問人数（前年度の大まかな訪問延べ人数）

約 5811 名

2) 外国人市民の対応で業務に支障がでることはありますか

主な事例

- ・DV被害を訴えて来庁するが、内容が聞き取れずに適切な対応ができない【人権・男女共同参画課】
- ・母子保健事業において、電話では言葉が通じないため、訪問か来所での対応となってしまう【健康増進課】
- ・避難所に避難してきた外国人市民に運営等について説明しても意図が伝わらない
宗教や文化の違いにより、備蓄している非常食が食べられない場合がある【危機管理防災課】
- ・言葉が通じない【複数課】
- ・対応に時間がかかる【複数課】

2. 発行文書について

1) 外国人市民向けの多言語資料、通知文書等を窓口等に配置していますか

① 有 10 課 ② 無 34 課 ③ 検討中 0 課

⇒ 人権・男女共同参画課、健康増進課、環境リサイクル課、危機管理防災課、市民課駅前出張所、市民協働推進課、スポーツ振興課、商工観光課、公園みどり課

2) 多言語資料作成のための予算措置をしていますか

① 有 2 課 ② 無 42 課 ③ 検討中 0 課

⇒ 危機管理防災課、市民協働推進課

3) 通知等に外国人市民でもわかりやすい日本語やふりがなを使用していますか

① 有 4 課 ② 無 40 課 ③ 検討中 0 課

⇒ 社会福祉課、市民協働推進課、公園みどり課

4) その他、現在多文化共生について課で取り組んでいることはありますか

- ・ホームページへの翻訳機能の導入、広報やしおで外国人対象の記事にふりがなをつける【秘書広報課】
- ・外国版の母子健康手帳の交付、ポケット（翻訳機）の配置【健康増進課】
- ・さんあ〜るアプリ、ごみカレンダーの多言語対応【環境リサイクル課】
- ・多言語版ハザードマップの公開、多言語版イツモ防災（県）のリンクを市のホームページに掲載【危機管理防災課】
- ・国際交流イベントの開催、日本語ボランティア養成講座の開催、多言語サポーターの募集・活用、
ワンナイトステイの実施（県）、多文化共生キーパーソンの募集（県）、
市内日本語ボランティア団体の紹介【市民協働推進課】
- ・英語で貼り紙を作成し、公園内に貼付【公園みどり課】
- ・ボランティアによる外国語おはなし会の開催【社会教育課】
- ・文化財案内看板に英語訳を掲載【文化財保護課】
- ・いじめ防止のリーフレットの作成（英語）【指導課】

3. 対応言語

1) 窓口や電話での多言語対応の要望はありますか

- ① 有 6 課 ② 無 38 課

1-2) 多言語対応の要望が多い言語はなんですか

言語：英語、ウルドゥー語、ヒンディー語、ベトナム語

件数(年間)：約 23 件

2) 外国語を話せる職員はいますか

- ① 有 7 課 ② 無 37 課

2-2) 話せる外国語はなんですか

英語： 7 名

中国語： 1 名

3) 言葉が通じない場合はどのように対応していますか

主な対応例

- ・他機関と連携(外国人総合相談センター埼玉、心じみの国際交流センター)
- ・絵や図などの活用
- ・通訳のできる知人等と一緒に来庁してもらう/外国語を話せる職員が対応する
- ・ポケットクやスマートフォンアプリなどの翻訳機を活用
- ・ボディランゲージ、身振り手振りで伝える

4. 今後の対応について

1) 多文化共生を進めるうえで、どんな取り組みが必要だと思いますか

通訳のできる専門員等による対応/外国語対応の庁舎内フロアガイド/翻訳機能付窓口対応用タブレット

多言語対応職員のリスト化/翻訳機の導入/多言語資料の充実/案内表示等のユニバーサルデザイン化

外国人のための総合案内窓口開設/職員向け研修の実施 等

プラン策定に伴う『他自治体』の新たな取り組み

| 自治体名 | 取り組み内容 |
|--|---|
| <p>越谷市 令和2年3月策定</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・多言語情報コーナーの設置 ・やさしい日本語の普及 ・各種資料の多言語化 ・外国人ボランティアによる庁内通訳 |
| <p>戸田市 平成31年3月策定</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・学校に国際交流活動推進員を派遣 ・埼玉県多文化共生キーパーソンとの連携 ・ワールドクッキングの開催 ・日本語スピーチコンテストの実施 ・外国人困りごと相談の開設 ・多文化共生推進会議の開催（計画進捗管理） |
| <p>八王子市 平成25年3月策定 平成30年3月改定</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・日本語学校に所属する外国人留学生の支援 ・外国人留学生の能力を活用した地域活性化 ・多文化共生意識啓発期間の設定 ・おもてなしマインドの推進 ・国際ビジネスイベントへの対応 |
| <p>土浦市 平成27年3月策定 令和2年3月 後期計画策定</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・外国人市民のための生活オリエンテーションの実施 ・外国人市民相談窓口の設置 ・公営住宅の居住支援 ・市民や職員への多文化共生意識の啓発 ・多文化共生を推進するキーパーソンの発掘・育成 ・多文化共生推進連絡会議の設置 |
| <p>埼玉県 平成19年12月策定 平成24年7月改定 平成29年4月改定 令和2年3月改定</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・やさしい日本語の普及 ・留学生や訪日教育旅行の誘致 ・外国人案内ボランティア育成 ・五輪大会文化プログラムを通じた多文化理解 ・埼玉観光の魅力発信と外国人観光客のおもてなし ・多文化共生キーパーソンの活用 |

